<u>सिटीझन्स चार्टर तयार करणे.</u>

महाराष्ट्र शासन.
शासन परिपत्रक क्रमांक : १०९९/प्र.क्र.३१/९९/१८-अ,
सामान्य प्रशासन विभाग,
मंत्रालय, मुंबई ४०० ०३२.
दिनांक : ८ मार्च, 2000.

<u>प्रस्तावना :-</u>

शासनाकडून जनतेला अनेक प्रकारच्या सेवा उपलब्ध करुन दिल्या जातात. या सेवा कमीत कमी वेळात मिळाव्या व त्या उचित दर्जाच्या असाव्या अशी जनतेची माफक अपेक्षा असते. राज्य शासनाने शासकीय कामकाजात सुधारणा होण्यासाठी नुकतीच काही मार्गदर्शक तत्वे घालून दिली आहेत. यात पारदर्शकता, लोकांच्या प्रती दायित्व वाढवणे, भ्रष्टाचाराला आळा घालणे, कायदे सोपे करणे व नागरिकांची सनद (Citizen's Charter) अंमलात आणणे इत्यादींचा समावेश आहे. याचीच पूर्तता म्हणून नागरिकांची सनद तयार करण्यासाठी शासन पुढील आदेश देत आहे.

<u>सनदेची आवश्यकता</u>

जनतेचे दैनंदिन जीवन सुसह्य व्हावे म्हणून त्यांना विशिष्ट सेवा देण्याकरिता निरनिराळ्या स्तरावर स्वतंत्र यंत्रणा निर्माण करण्यात आल्या आहेत. आजवरच्या अनुभवावरुन असे लक्षात आले आहे की, ब-याच वेळा यंत्रणेला/तिच्यातील गुंतागुंतीला अधिक महत्व प्राप्त होते व जनतेला पुरवण्याच्या सेवेबाबत, जनतेप्रती असलेल्या दायित्वाबाबत योग्य तो दर्जा राखला जात नाही अथवा त्यामध्ये विलंब होतो. शासकीय सेवा पुरविण्याचे मानदंड नसल्यामुळे यंत्रणेच्या कार्यक्षमतेचे मोजमाप करता येत नाही. नागरिकांची सनद केल्यानंतर सेवापुरवण्यामध्ये असे स्पर्धात्मक वातावरण निर्माण

होईल अशी अपेक्षा आहे. थोडक्यात "नागरिकांची सनद" हा एक काल्पनिक स्पर्धक ठरेल. त्यामुळे ग्राहकांना मिळणा-या सेवांमध्ये सुधारणा होईल व सनदेतील बांधिलकीमुळे ती सेवा विहित कालावधीत उपलब्ध होईल व आपोआपच अनावश्यक विलंब करण्याच्या प्रवृत्तीवर त्यामुळे अंकुश राहील.

नागरिकांची सनद :-

वर नमूद केल्याप्रमाणे नागरिकांची सनद प्रसिध्द करणे म्हणजे शासनाची जनतेप्रत असलेली बांधिलकीच जाहीर करणे ही होय. सनदेमध्ये प्रामुख्याने पुढील बाबींचा अंतर्भाव असेल.

१.विविध विभागांमार्फत दिल्या जाणा-या सेवा किती कालावधीत पुरवल्या जातील.
२.सेवा कोणामार्फत पुरवल्या जातील.
३.सेवा पूर्तीसाठी कोणकोणत्या कागदपत्रांची आवश्यकता राहील.
४.विहित कालावधीत सेवा पुरवल्या नाहीत तर जनतेने कोणाशी संपर्क साधावा.

सनदेनुसार कार्यवाही केली जाते किंवा कसे याचा आढावा वेळोवेळी शासन पातळीवर घेऊन लोकांच्या प्रती शासन यंत्रणेचे दायित्व वाढवण्यासाठी आवश्यक ते उपाय योजले जातील.

नागरिकांची सनद कशी तयार करावी?

अ) प्रत्येक विभागाने त्यांच्यासाठी व त्यांच्या अखत्यारीतील कार्यालयांसाठी सनद तयार करुन ती सामान्य प्रशासन विभागाकडे पाठवावी.

ब) सामान्य प्रशासन विभागाने सनदा खालील समितीपुढे अंतिम मान्यतेसाठी ठेवाव्या.

प्रधान सचिव (मा.तं.व प्र.पु.) - अध्यक्ष
सचिव (पाणीपुरवठा व स्वच्छता विभाग) - सदस्य
सचिव (नगर विकास २) - सदस्य
सचिव (ग्राम विकास विभाग) - सदस्य
सह सचिव (प्रशासकीय सुधारणा) - सदस्य

क) सनदेमध्ये अंतर्भूत करावयाच्या सेवांची काळजीपूर्वक निवड करावी. सुरुवातीला जनतेशी थेट संबंध येणा-या सेवांनाच प्राधान्य द्यावे. उदा. रेशनकार्ड, करवसुली, विवाहनोंदणी, जन्म/मृत्यु चा दाखला इत्यादी.

ड) सेवा किती कालावधीत पुरवल्या जातील याचा उल्लेख करताना, ज्या नियमांद्वारे अथवा आदेशांद्वारे कालावधी निश्चित केला असेल त्या नियमांचा आधार द्यावा. जर पूर्वी कालावधी निश्चित केला नसेल तर आदेशांद्वारे तसा रास्त/वास्तववादी कालावधी निश्चित करावा.

इ) निश्चित केलेल्या कालावधीत सेवा पुरवणे अशक्य असेल तर कालावधी वाढवण्याचा प्रस्ताव न करता कार्यपध्दतीत सुटसुटीतपणा आणून विहित कालावधीतच सेवा पुरवाव्या. त्याकरिता चेक लिस्ट ठेवावी व नवीन कार्यपध्दतीसंबंधी परिपत्रक/शासन निर्णय निर्गमित करण्यात यावा.

उ) सनदेमध्ये अंतर्भूत करावयाच्या सेवांची सूची परिपूर्ण चर्चा करुन निश्चित करावी. आवश्यकतेनुसार संबंधित घटकांशीही विचार विनिमय करावा.

फ) सनदेला सर्व प्रसिध्दी माध्यमांद्वारे पुरेशी प्रसिध्दी द्यावी.

ग) सनदेची माहिती पुढील तक्यात द्यावी.

<u>विभागाचे नाव / कार्यालयाचे नाव :-</u>

अ.क्र.	विभागाकडून/कार्यालयाकडून पुरविली जाणारी सेवा	आवश्यक कागदपत्रांची पूर्तता केल्यानंतर किती कालावधीत सेवा पुरविली जाईल	सेवा पुरविणारे अधिकारी/कर्मचारी	सेवा विहित कालावधीत पुरविली न गेल्यास ज्यांच्याकडे तक्रार करता येईल तो अधिकारी व त्याचा दूरध्वनी क्रमांक
१	२	३	४	५

वर. दर्शविल्याप्रमाणे आवश्यक कागदपत्रांची पूर्तता केल्यानंतरच्या तारखेपासून विहित केलेल्या कालावधीत सनदेमध्ये अंतर्गत नमूद केलेल्या सेवा उपलब्ध करुन द्यावयाच्या आहेत. मात्र कागदपत्रांची पूर्तता करण्यातच जनतेचा बराच वेळ वाया जातो. हे टाळण्यासाठी पुढील सूचना देण्यात येत आहेत.

अ) सेवा पुरविण्यासाठी लागणारी कागदपत्रे कमीत कमी ठेवावीत. त्यासाठी आवश्यकतेचा सखोल आढावा घ्यावा.

ब) आढाव्यानंतर कोणती कागदपत्रे खरोखरच आवश्यक आहेत त्याची सूची करावी व ती विभागाच्या/कार्यालयाच्या माहिती पुस्तिकेतच अंतर्भूत करावी.

क) सदर पुस्तिका मराठी, सुटसुटीत असावी, पुस्तिकेची मांडणीही आकर्षक असावी व सर्व कार्यालयात ती विनामूल्य स्वरूपात उपलब्ध असावी.

ड) सेवेच्या उपलब्धतेसाठी आवश्यक असणा-या कागदपत्रांचे नमुने संबंधित कार्यालयात सहजपणे उपलब्ध असावे. कागदपत्रांचे संच राखण्यासाठी ते अल्प किंमतीत विक्रीस ठेवता येतील.

५. सेवा पुरवण्यासाठी प्रत्येक कार्यालयात एक किंवा आवश्यकतेनुसार अधिक काऊंटर्स उघडावीत. या कामाचे सनियंत्रण करण्यासाठी उपलब्ध अधिका-यांमधून वरिष्ठ अधिकारी नेमावा. या कामासाठी अतिरिक्त कर्मचारी नेमता येणार नाही. ग्राहकांना पुरेशी जागा/पाण्याची सुविधा उपलब्ध करुन द्यावी.

जनतेशी सौहार्दपूर्वक वागणूक असावी. तसेच संबंधित अधिका-यांनी त्यांना योग्य ते मार्गदर्शन करावयाचे असल्याने जनतेशी सलोख्याचे संबंध ठेवू शकणा-या अधिका-यांची/कर्मचा-यांची नेमणूक सर्व काऊंटर्सवर करावी.

६. काऊंटरवर अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर Check List प्रमाणे तो परिपूर्ण आहे का हे ताबडतोब तपासले जावे. जर तो परिपूर्ण नसेल तर काय काय त्रुटी आहेत हे अर्जदाराला तेथल्या तेथे समजावून सांगावे.

जी माहिती आपापल्या कार्यालयात उपलब्ध असेल ती त्याला पुन्हा आणायला सांगू नये.

७. अर्ज परिपूर्ण असेल तर त्याला पोच द्यावी. पोचपावतीमध्येच सेवा केव्हा उपलब्ध होईल याची नोंद करण्यात यावी.

८. येणा-या प्रत्येक अर्जाची नोंद नोंदवहीत ठेवावी. शक्य तर अशी नोंद संगणकामध्येच ठेवावी. सेवा पुरविल्यानंतर त्याही तारखेची नोंद नोंदवहीत/संगणकामध्ये ठेवावी.

९. नोंदवहीची संपूर्ण जबाबदारी त्या त्या काऊंटरवरील अधिका-याची/कर्मचा-याची राहील. प्रत्येक विभाग कार्यालय प्रमुखाने दर आठवड्याला नोंदवहीची तपासणी करावी व ज्या सेवा विहित कालावधीत पुरवल्या गेल्या नाहीत त्याबाबतीत जबाबदारी निश्चित करावी.

१०. शासनस्तरावर सामान्य प्रशासन विभागामार्फत या कार्यक्रमाचे सनियंत्रण घेतले जाईल.

११. अधिकारी/कर्मचा-यांचे कामाचे मूल्यमापन करताना जे अधिकारी, नागरिकांच्या सनदेनुसार अंमलबजावणी करण्यात कसूर करतील त्यांचेविरुध्द कार्यवाही करण्याची तरतूद संबंधित अधिनियमात करण्यात येईल. मात्र जे सनदेतील तरतुदीनुसार अंमलबजावणी करतील त्यांना प्रोत्साहनात्मक बक्षीसही देण्यात येईल.

राज्यपालांच्या आदेशानुसार व नावाने,

(अ.ल. बोंगीरवार)
मुख्य सचिव

प्रति,

१. अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव, सर्व मंत्रालयीन विभाग,
२. सर्व मंत्रालयीन विभाग,
३. सर्व विभाग प्रमुख.